**Deutscher Bundestag** **Drucksache 18/13130**

**18. Wahlperiode** 12.07.2017

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

# Kleine Anfrage

**der Abgeordneten Kathrin Vogler, Sabine Zimmermann (Zwickau), Karin Binder, Matthias W. Birkwald, Eva Bulling-Schröter, Susanna Karawanskij, Katja Kipping, Harald Weinberg, Birgit Wöllert, Pia Zimmermann und der Fraktion DIE LINKE.**

## Leistungsbilanz der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland gGmbH

Seit Januar 2016 betreibt die UPD Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH die von den gesetzlichen Krankenversicherungen finanzierte Patientenberatung weitgehend als Call-Center. Die UPD gGmbH ist eine Tochterfirma der Sanvartis GmbH, die wiederum selbst Callcenter betreibt. So landet unter anderem eine Vielzahl von Anrufen an gesetzliche Krankenkassen im Callcenter von Sanvartis (www.sanvartis.de/referenzen.aspx). In einem Beherrschungsvertrag zwischen der Sanvartis GmbH und der UPD gGmbH wird das Verhältnis zwischen der Obergesellschaft (Sanvartis, die die gGmbH gegründet hat) und der Untergesellschaft (der UPD) geregelt. Kritikerinnen und Kritiker mahnten schon bei der Erteilung des Auftrags an diese Firma durch den Spitzenverband der gesetzlichen Krankenversicherung und den damaligen Patientenbeauftragten der Bundesregierung, Karl-Josef Laumann, an, dass die fachliche Eignung, Patientenorientierung und Unabhängigkeit bei dieser Vergabe fraglich sei (vgl. auch Kleine Anfrage auf Bundestagsdrucksache 18/5753).

Durch eine Gesetzesänderung des § 65b SGB V („Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung“) erhält die neue UPD nunmehr 9 Mio. Euro pro Jahr – anstelle von zuvor lediglich 5,8 Mio. Euro jährlich, was eine Steigerung von fast 55 Prozent darstellt. Durch diese deutliche Erhöhung der Finanzmittel erwartete der Gesetzgeber eine bessere Erreichbarkeit und eine Ausweitung des Leistungsangebots.

Vergleichszahlen auf Basis der Tätigkeit der neuen UPD im Jahr 2016 liegen nunmehr vor. Ende Juni 2017 wurde der „Patientenmonitor 2016“ veröffentlicht, in dem der vormalige Patientenbeauftragte Karl-Josef Laumann eine gute Erreichbarkeit, Vernetzung und regionale Präsenz der UPD als wichtige Eigenschaften hervorhebt (vgl. www.patientenbeauftrag-ter.de/images/20170623UPD/20170623_Monitor_Patientenberatung2016.pdf).

Der Patientenmonitor enthält auch Leistungsdaten der neuen UPD, die die Befürchtungen bestätigen, dass unabhängige Patientenberatung per Call-Center nur unzureichend umgesetzt werden kann, und dass sich dies bereits drastisch negativ bemerkbar macht.

Zudem wurde ein Schreiben eines Mitglieds des Beirats nach § 65 b SGB V vom 24. April 2017 bekannt (Schreiben liegt den Fragestellenden vor), in dem dieser den Geschäftsführer der Sanvartis GmbH um Erläuterung der Finanzabweichungen bittet. Daraus geht hervor, dass sich die Sanvartis GmbH im Rahmen ihres „Beherrschungsvertrages“ bei der UPD in noch höherem Maße als bisher bekannt bedient, indem sie sich für Software und diverse Dienstleistungen bezahlen lässt,

ohne dass dieses von Seiten des GKV-Spitzenverbandes oder des Patientenbeauftragten kontrolliert bzw. angemahnt und sanktioniert wird.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass trotz der von 5,8 auf 9 Mio. Euro gestiegenen jährlichen Fördersumme für die Unabhängige Patientenberatung die Anzahl der Beschäftigten in der Patientenberatung von 108 auf 101 gesunken ist?
2. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die Anzahl der akademisch qualifizierten Beraterinnen und Beratern von 90 auf 41 gesunken ist?
3. Ist der Bundesregierung bekannt, dass nach Auskunft eines Teils der früheren Träger der UPD die Anzahl akademisch qualifizierter Beraterinnen und Berater bei der neuen UPD bei 41 Prozentliegt, bei der alten UPD hingegen alle Beraterinnen und Berater eine akademische Ausbildung hatten (vgl. www.v-up.de/Dokumente/VuP_Stellungnahme_zum_UPD_Monitor_Patientenberatung_2016.pdf)?
4. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die Anzahl der telefonischen Beratungen – eigentlich der Schwerpunkt des Callcenters – nur geringfügig um 11 Prozent angestiegen ist?
5. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die Zahl der persönlichen Beratungen von 11 295 in 2015 auf ca. 3 660 in 2016 zurückgegangen ist?
6. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die Zahl der online- und E-Mail-Beratungen zurückgegangen ist?
7. Ist der Bundesregierung bekannt, dass die Anzahl der muttersprachlichen Beratungen von 3 135 auf nur noch 1 128 um weit über die Hälfte eingebrochen ist, was einen Rückgang um 64 Prozent bei gleichzeitiger Aufstockung der Fördermittel der PKV für diesen Bereich um etwa 60 Prozent bedeutet, und welche Reaktionen oder Veränderungen erachtet sie ggf. als notwendig?
8. Welche Konsequenzen überlegt die Bundesregierung als Reaktion auf den drastischen Einbruch in der Zahl der Beratungen zu Patientenrechten und Behandlungsfehlern?
9. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die Anzahl der Medienbeiträge zur UPD von 9 970 in 2014 auf nur noch 5 529 zurückgegangen ist?
10. Stimmt die Bundesregierung der Einschätzung zu, dass dies auch daher rühren kann, dass aufgrund der fehlenden Struktur in der Fläche auch die Pressearbeit vor Ort drastisch heruntergefahren wurde, und so die lokalen Medien keine Anlaufstellen und keine Berichte über regionale Vorkommnisse und Beschwerden von Menschen vor Ort haben?
11. Wie beurteilt die Bundesregierung den drastischen Anstieg von Beschwerden über die UPD von 18 (in 2015) auf 559 (in 2016)?
12. Hält die Bundesregierung UPD-Beratungsmobile für ein sinnvolles und patientenorientiertes Konzept angesichts der Tatsache, dass diese UPD-Beratungsmobile in 2016 eine Strecke von 650 000 km zurückgelegt haben wollen, dabei aber nur 1 600 Beratungen durchgeführt haben, was pro einzelner Beratung einer Strecke von ca. 400 km entsprechen würde?
13. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass im Jahr 2016 nach einer dpa-Meldung vom 4. Juli 2017 „etwa 300 Menschen in Thüringen persönlich beraten“ wurden, und zwar in der Erfurter Beratungsstelle sowie in den drei Beratungsmobilen zusammen, was pro Werktag kaum mehr als eine einzelne beratende Person bedeuten würde?

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

14. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass der Patientenmonitor auf dem Hintergrund der oben aufgelisteten Fragen auf einer deutlich geringeren Datenbasis erstellt wurde als die Vorgängerberichte?

15. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die Bündelung der Beratungen nur noch unter der allgemeinen und wenig aussagekräftigen Überschrift „Problemlagen im Gesundheitswesen“ gebündelt wird?

    Teilt die Bundesregierung die Ansicht, dass dies ein weiterer Ausdruck einer verschlechterten Beratungsqualität durch im Vergleich zur Vorgänger-UPD deutlich schlechter ausgebildete Beraterinnen und Beratern ist?

16. Kann die Bundesregierung bestätigen, dass lediglich im eher formalen Bereich der Krankengeldzahlung vergleichsweise höhere Fallzahlen notiert werden konnten, hingegen in den besonders sensiblen und beratungsrelevanten Fragen wie Patientenrechte, Einsicht in Krankenunterlagen oder Verdacht auf Behandlungsfehler ein massiver Fallzahleneinbruch erfolgt ist, und welche Schlussfolgerungen zieht sie ggf. daraus?

17. Ist der Bundesregierung bewusst, dass der Bereich der psychosozialen Beratung durch die neue UPD nicht mehr vorgehalten wird, und welchen Einfluss auf die Ausgestaltung der UPD-Tätigkeit durch die von ihr in den UPD-Beirat entsendete Patientenbeauftragte erachtet die Bundesregierung angesichts dieser Veränderung für notwendig?

18. Stimmt die Bundesregierung der Einschätzung bisheriger Träger der UPD zu, dass zum Beispiel der Verzicht auf psychosoziale Beratung besonders deutlich macht, dass der Neustart der UPD als Callcenter einen Verzicht auf Beratungstiefe beinhaltet (vgl. http://v-up.de/Dokumente/VuP_Stellungnahme_zum_UPD_Monitor_Patientenberatung_2016.pdf)

19. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die Umstellung auf ein Callcenter zu einem derartigen qualitativen Einbruch der Beratungstiefe geführt hat?

20. Welche Konsequenzen zieht die Bundesregierung daraus, dass die Zahl der Beschwerden über die UPD stark angestiegen ist, von 18 auf 559?

21. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass die direkten Personalkosten für die Durchführung der UPD-Beratungsleistungen in 2017 mit 3,5 Mio. Euro fast 0,5 Mio. Euro geringer ausfallen als budgetiert?

22. Wie beurteilt die Bundesregierung, dass hingegen Kosten für Projektleitung, -management und -verwaltung mit 1,4 Mio. Euro um mehr als ein Drittel gegenüber dem Plan 2017 (damals Ansatz von 1,096 Mio. Euro) erhöht werden?

23. Ist der Bundesregierung bekannt, dass es laut Haushaltsplan im Haushalt 2017 zu Budget-Unterschreitungen im Bereich Qualität/Fortbildung kommen wird, und welche Haltung hat die Bundesregierung, deren Patientenbeauftragte(r) im Beirat der UPD den Vorsitz innehat, dazu?

24. Welchen Anteil des gesamten Budgets zahlt die UPD gGmbH nach Kenntnis der Bundesregierung an ihre Mutterfirm Sanvartis GmbH?

25. Kann die Bundesregierung bestätigen, dass für den Haushaltsplan 2017 statt geplanter 1,73 Mio. Euro nunmehr eine Summe von 1,826 Mio. Euro als Kosten für Hardware, Software, Datenbanken und Qualitätssicherungsinstrumente verausgabt werden, wobei 1,5 Mio. Euro als jährliche Kosten der UPD an die Mutterfirma Sanvartis GmbH gezahlt werden, und welche Schlussfolgerungen zieht sie ggf. daraus?

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

26. Teilt die Bundesregierung die Auffassung, dass es weder Transparenz über die konkreten Leistungen der Sanvartis GmbH gibt, für die diese Summe gezahlt wird, noch Informationen zur Ausgestaltung des Aushandlungsprozess über die Höhe der Zahlungen zwischen UPD und ihrer Muttergesellschaft Sanvartis GmbH, und welche Konsequenzen erachtet sie ggf. als notwendig?

27. Wie beurteilt die Bundesregierung den Appell einer UPD-Beiratsmitglieds in seinem Schreiben vom 24. April 2017, dass „eine Trendumkehr bei der Patientenberatung“ und eine „Rückbesinnung auf die in zuvor 15 Jahren entwickelten Konzepte regionaler Patientenberatung“ notwendig sei, um „nicht in Kürze das Projekt der unabhängigen und neutralen Patientenberatung komplett gegen die Wand zu fahren“?

Berlin, den 11. Juli 2017

**Dr. Sahra Wagenknecht, Dr. Dietmar Bartsch und Fraktion**

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333